

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
<b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอักษร)</b> - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0%	0%	0%	0%	
<b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b> <b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย</b> - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
<b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b> - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30,863	77,254	77,296	77,296	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		30,863	77,254	77,296	77,296	
<b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</b>	<b>ไม่น้อยกว่า 100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		7	3	0	10	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	
<b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90</b>	<b>ไม่น้อยกว่า 90%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b> 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <b>การแจ้งดับไฟ</b> - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) <b>การปฏิบัติงาน</b> - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0%	0%	0%	0%	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	0%	100%	100%	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	90.90%	91.66%	94.19%	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%	0%	0%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%	0%	0%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	0% 0 0	0% 0 0	0% 0 0	0% 0 0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย) 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	100%	0% 0 0	0% 0 0	0% 0 0	0% 0 0	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	100% 37 0	100% 32 0	100% 20 0	100% 89 0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100% 33 0	100% 1 0	100% 2 0	100% 36 0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100% 1 0	100% 1 0	0% 0 0	100% 1 0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100% 5 0	100% 2 0	0% 0 0	100% 7 0	
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ ( ค่าบริการขยายเขต ) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0% 0 0	0% 0 0	0% 0 0	0% 0 0	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	0% 0 0	100% 55 0	100% 145 0	100% 200 0	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0% 4 0	100% 96 0	100% 239 0	100% 339 0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0% 0 0	0% 0 0	0% 0 0	0% 0 0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	0% 0 0	0% 0 0	0% 0 0	0% 0 0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี เขต 3 ภาคใต้ ยะลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ ( Technical Standard )

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย )

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ ( กม. )	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ ( เควี )	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	ปน.1	PTA08	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ติดตั้งที่ หน้าคลัง ธกส. จุดวัดห่างจาก สฟฟ ประมาณ 3.0 ก.ม.	30 มี.ค.2565	33.5	394.33	3	32.53	ได้มาตรฐาน	-
2	ปน.2	PTB05	หม้อแปลงขนาด 1,000 KVA ติดตั้งที่ บ.ไฮเฟรช จุดวัดห่างจากสฟฟ.ปน.2 ประมาณ 1.5 กม.	30 มี.ค.2565	33.7	401.33	3	33.11	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี เขต 3 ภาคใต้ ยะลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ ( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส ( โวลต์ )	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟภ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ติดตั้งที่ หน้าคลัง ชกส. จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 200 ม.	30 มี.ค.2565 12.30 น.	394	ได้มาตรฐาน	-
2	กฟภ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 1,000 KVA ติดตั้งที่ บ.ไฮเฟรช จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 50 ม.	30 มี.ค.2565 13.00 น.	401	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี เขต 3 ภาคใต้ ยะลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical Standard )
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )
    - 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ ( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส ( โวลต์ )	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟภ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ติดตั้งที่ หน้าคลัง ธกส. จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 200 ม.	30 มี.ค.2565 12.30 น.	228	ได้มาตรฐาน	-
2	กฟภ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 1,000 KVA ติดตั้งที่ บ.ไฮเฟรช จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 50 ม.	30 มี.ค.2565 13.00 น.	234	ได้มาตรฐาน	-